

Introduction au Portail des partenaires de SoinsCommunautairesNB

FOURNISSEURS DE SERVICES



Community Care **NB**
Soins Communautaires

| GUIDE DE L'UTILISATEUR |

Version 0.3

Table des matières

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ	3
Tableau de suivi des documents et des versions	3
MODULE A1 – INTRODUCTION AU PORTAIL DES PARTENAIRES DE SOINSCOMMUNAUTAIRESNB	4
Qu'est-ce que SoinsCommunautairesNB?	4
Comment le personnel de DS et les fournisseurs de services sont-ils reliés?	4
De quoi ai-je besoin pour commencer?	5
Fonctions distinctes du Portail des partenaires	5
Protéger les renseignements de la population néo-brunswickoise	6
Accès :	6
Confidentialité :	6
S'y retrouver dans le Portail des partenaires	7
Aperçu de la page d'accueil	7
Aperçu de la demande de service (coordonnateur des soins)	9
Trier les éléments d'une liste	11
Composantes communes de SoinsCommunautairesNB :	12
Fonctions générales :	12
Icônes :	14
Ouverture de session : Portail des partenaires	15
Conclusion	16

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ

Le ministère du Développement social (DS) est l'auteur du présent document. Le document a pour objectif et pour fonction d'aider et de former les personnes qui travaillent en partenariat avec le Ministère et à qui un accès au système a été accordé. Ce document est confidentiel et réservé à l'usage exclusif du destinataire; il ne peut pas être reproduit ou diffusé sans le consentement écrit de DS. Si vous n'êtes pas le destinataire visé, vous ne pouvez en aucun cas divulguer ou utiliser les renseignements contenus dans le document.

Tableau de suivi des documents et des versions

Ce tableau de suivi des versions présente des données historiques sur chaque mise à jour apportée à un document. Il convient d'y indiquer l'auteur, la date et des notes sur chaque changement effectué aux fins de référence.

Suivi des versions			
Version	Révisée par	Date	Modifications
0.1	Amy Michaud	3 avril 2024	Version préliminaire
0.2	Amy Michaud	25 juillet 2024	Contenu révisé et modifié / nouvelle mise en forme / versions et énoncé de confidentialité ajoutés
0.3	Amy Michaud	17 septembre 2024	Reformatage / mise à jour des captures d'écran / suppression des fonctionnalités et des icônes sans rapport avec le sujet / suppression des détails concernant l'onglet de confirmation des services

MODULE A1 – INTRODUCTION AU PORTAIL DES PARTENAIRES DE SOINSCOMMUNAUTAIRESNB

OBJECTIF : Se familiariser avec le contexte et les concepts de la plateforme du Portail des partenaires de SoinsCommunautairesNB (SoinsCommunautairesNB).

Qu'est-ce que SoinsCommunautairesNB?

SoinsCommunautairesNB est le nouveau système de gestion des soins pour DS et les fournisseurs de services, créé pour vous aider à soutenir les clients. SoinsCommunautairesNB compte plusieurs portails : **Portail de l'employé, Portail des partenaires et Portail personnel**. Chacun de ces portails est assorti de « personas » qui reposent sur les responsabilités de l'employé ou du fournisseur de services, ce qui signifie que chaque personne qui ouvre une session dans SoinsCommunautairesNB aura accès aux renseignements relatifs à son rôle précis (p. ex. l'utilisateur responsable des finances d'un fournisseur de services ne pourra voir que les données de paiement pertinentes relatives à une demande et ne pourra pas consulter les tâches, les notes ou les rapports d'incident liés aux clients que le personnel de DS a documentés dans le Portail de l'employé).

Au fil du temps, SoinsCommunautairesNB sera utilisé pour l'administration et la prestation des services et programmes de DS. SoinsCommunautairesNB remplacera FamillesNB, NB Cas, les listes de contacts, les listes de fournisseurs, et bien plus.

Comment le personnel de DS et les fournisseurs de services sont-ils reliés?

Voici un résumé des tâches qui seront exécutées dans SoinsCommunautairesNB et une illustration de la manière dont le travail du personnel de DS et des fournisseurs de services est relié.



De quoi ai-je besoin pour commencer?

Vous avez simplement besoin d'une connexion Internet. DS fournira aux fournisseurs de services un accès à SoinsCommunautairesNB en créant un compte d'utilisateur et en attribuant à chaque utilisateur UNE persona en fonction de ses rôles et responsabilités.

Il existe actuellement trois types de personas (types d'accès) qui peuvent être attribuées aux fournisseurs de services. Une persona regroupe une série d'autorisations dans SoinsCommunautairesNB pour permettre aux utilisateurs d'accéder à certains renseignements ou à certaines tâches à exécuter. Elle permet aussi de leur en limiter l'accès.

Voici les trois types de personas (types d'accès) que l'on pourra attribuer à un utilisateur :

- **Finances** : Les personnes responsables de soumettre les factures et de veiller au paiement des services.
- **Coordination des soins** : Les personnes qui reçoivent des demandes de services et confirment les services, qui soumettent des rapports d'incident et qui communiquent avec DS au sujet d'un client actif (p. ex. demande de changements).
- **Finance et coordination des soins** : La personne responsable à la fois des finances et de la coordination des soins. Ce rôle est courant chez les fournisseurs de services disposant de peu de personnel administratif.

Fonctions distinctes du Portail des partenaires

En voici un aperçu :


- Recevoir les demandes de service et y répondre (approuver ou rejeter des demandes).
- Rapport d'incidents numériques normalisés tirés de la demande et envoyés directement au travailleur concerné.
- Les rapports d'incidents et les changements observés sont consignés séparément.
- Possibilité de demander une modification du service (ajuster, interrompre, terminer) fourni au client.
- Toute l'information est conservée en un seul endroit et accessible à partir de ce même endroit.
- Les renseignements sur le travailleur principal de DS sont visibles et mis à jour lorsqu'un changement est apporté.

- Champs d'information automatiquement remplis, ce qui limite les erreurs et permet de s'assurer que la personne concernée reçoit une information exacte.
- Tenue d'un dossier permanent (actuel et historique) de toutes les demandes de service, des rapports d'incidents ou des communications en lien avec un client et son dossier.

Protéger les renseignements de la population néo-brunswickoise

DS et ses partenaires ont la responsabilité et le devoir de s'assurer que tous les renseignements personnels des clients sont protégés et demeurent confidentiels. Les éléments suivants doivent être connus et maintenus pour assurer la sécurité des renseignements des clients.

Accès :

- Les noms d'utilisateur et les mots de passe ne doivent jamais être transmis à une autre personne. Les employés sont responsables de toutes les activités menées au moyen de leurs identifiants de connexion. Il est IMPÉRATIF d'informer DS de tout changement de personnel, de tout nouvel employé qui doit obtenir un accès et des employés qui ne devraient plus avoir d'accès à SoinsCommunautairesNB.
- Compte tenu de la nature sensible de ces renseignements, tout appareil qui permet d'accéder à SoinsCommunautairesNB doit être protégé par un mot de passe.
- N'accédez à SoinsCommunautairesNB qu'à partir d'un endroit sécurisé (p. ex. où les membres du public et d'autres personnes ne peuvent pas voir l'information affichée à l'écran).
- Les écrans des ordinateurs et des portables doivent être verrouillés lorsqu'ils ne sont pas utilisés ou lorsque l'utilisateur s'éloigne de son poste de travail (p. ex. touche Windows  + L)

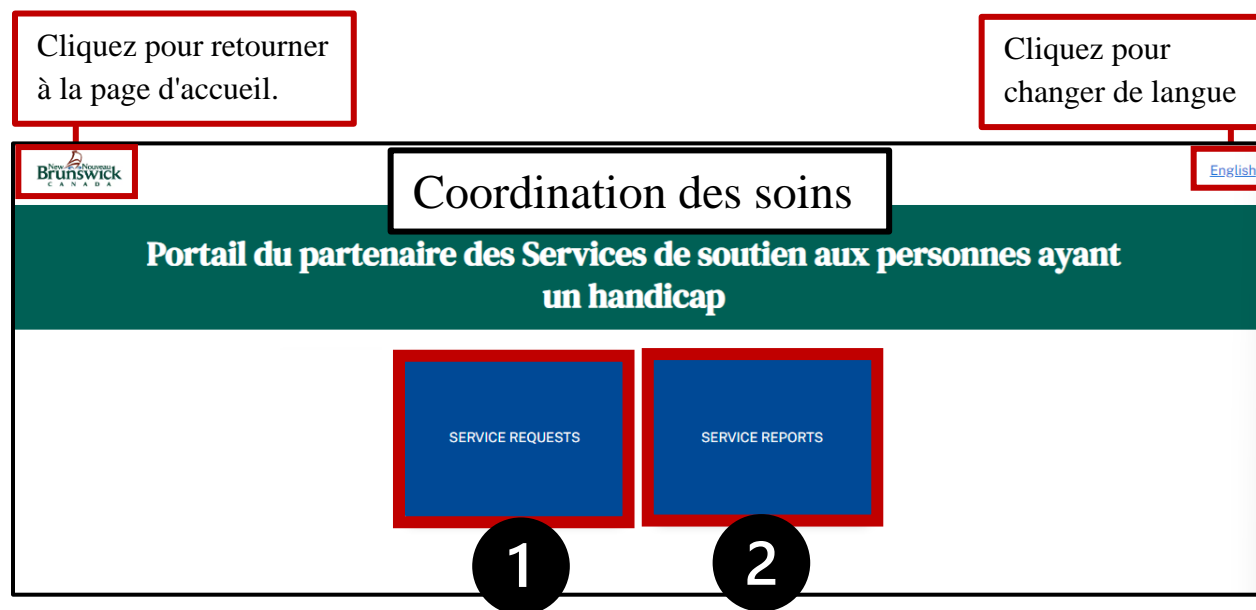
Confidentialité :

- L'information ne doit jamais être stockée sur des dispositifs externes (p. ex. clés USB ou disques durs externes).
- S'ils sont imprimés, les documents doivent être éliminés de manière appropriée, par déchiquetage.
- Les renseignements relatifs aux clients ou aux dossiers ne doivent jamais faire l'objet de discussions dans des lieux publics.

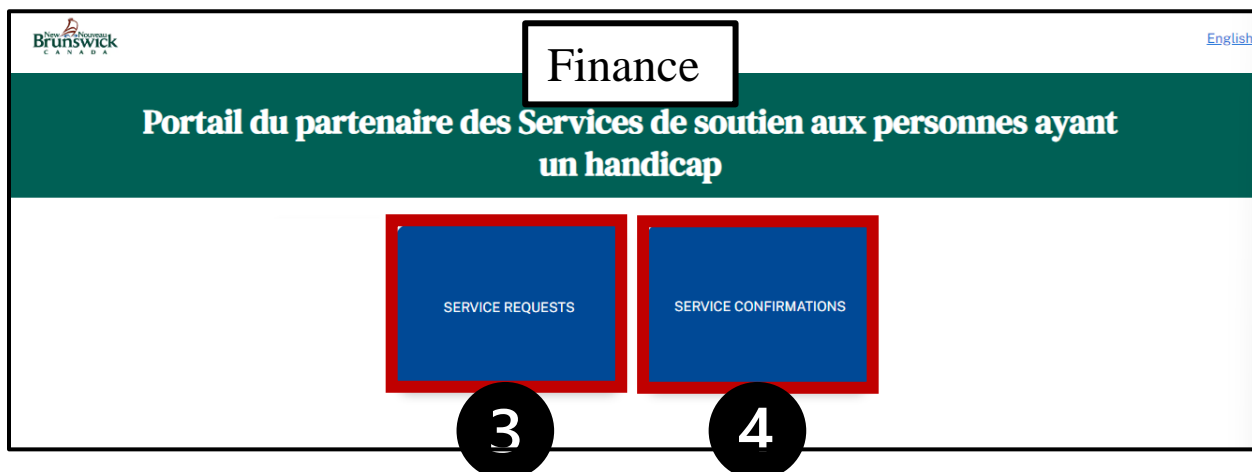
S'y retrouver dans le Portail des partenaires

Aperçu de la page d'accueil

La présentation de la page d'accueil dépend des autorisations et des accès accordés à chaque utilisateur de SoinsCommunautairesNB pour gérer et recevoir des renseignements, en fonction du type d'utilisateur (p. ex. coordonnateur des soins, finances ou coordonnateur des soins et finances). Les images suivantes représentent les pages d'accueil par type d'utilisateur (coordonnateur des soins et finances). Pour en savoir plus sur les tâches et fonctions de ces types d'utilisateurs, veuillez consulter les modules judicieusement nommés (A2 – Coordination des soins et A3 – Finances).



1. **Demandes de service** : Dans cette section, vous trouverez les demandes de service **En attente (nouvelles)**, **Actives** et **Terminées**. C'est dans cette partie du Portail que vous pourrez consulter, accepter ou refuser les demandes de service, mais également signaler un incident, transmettre un changement observable ou demander des modifications aux services.
2. **Rapports de service** : En sélectionnant cet onglet, vous ouvrirez la fenêtre de l'historique des rapports de service. À partir d'ici, vous pouvez accéder à tous les rapports d'incidents, à tous les changements observables et à toutes les demandes de modification pour les clients qui reçoivent des services.



3. **Demande de service :** En sélectionnant cet onglet, vous ouvrirez une nouvelle fenêtre contenant les demandes de service **Actives** et **Terminées**. C'est dans cette partie du Portail que vous pourrez accéder à de l'information sur les clients et les services, et saisir une demande de modification. Afin de protéger la vie privée des clients, certains détails des demandes de service ne seront pas visibles pour l'utilisateur chargé des finances, puisque ces données ne sont pas nécessaires pour exécuter les tâches relatives aux paiements.
4. **Confirmations de service :** En sélectionnant cet onglet, vous ouvrirez la fenêtre des confirmations du service, où vous pourrez créer des confirmations de service, ou accéder aux confirmations préliminaires, téléversées, validées et déjà soumises (auparavant désignées comme des factures).

Aperçu de la demande de service (coordonnateur des soins)

Lorsque vous sélectionnez l'onglet Demande de service, les onglets suivants sont affichés : **En attente**, **Active** et **Terminée**. Lorsque l'onglet **En attente** est sélectionné, la liste des demandes de service **en attente** est affichée. En sélectionnant un client potentiel, le système affiche certains renseignements de base et essentiels (p. ex. services requis, nombre d'heures, etc.). À partir de ce dossier, vous pouvez soit accepter, soit rejeter la demande.

Lorsque l'onglet **Active** est sélectionné, le système affiche une liste de toutes les demandes de service acceptées et actives (l'agent de DS a activé la demande de son côté, ce qui vous permet de consigner les rapports de service et d'accéder à des renseignements additionnels). L'onglet **Terminée** contient une liste de toutes les demandes de service inactives.

En attente
English

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

EN ATTENTE
ACTIF
TERMINÉ

Mes demandes de service en attente

0 éléments • Trié(s) par Numéro de commande • Filtré par Toutes les commandes - Statut, Type d'enregistrement de commande • Mis à jour il y a 8 minutes

🔄
⌵

Numéro de commande ↑	Date de début de la comma...	Statut	Zone

Actif
English

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

EN ATTENTE
ACTIF
TERMINÉ

Mes demandes de service actives

1 élément • Trié(s) par Numéro de commande • Filtré par Toutes les commandes - Statut, Type d'enregistrement de commande • Mis à jour il y a une minute

🔄
⌵

Numéro d...	Nom du compte	Date de débu...	Statut	Zone	Centre service facturé	
1	00000103	Garden Salad	01/06/2024	Activé	Zone du Sud-Ouest	Saint John / Saint John

Terminé
[English](#)

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

EN ATTENTE
ACTIF
TERMINÉ

My Terminated Service Requests

0 éléments • Trié(s) par Numéro de commande • Filtré par Toutes les commandes - Statut, Type d'enregistrement de commande • Mis à jour il y a quelques secondes

Numéro de co...	Nom du compte	Date de début d...	Date de fin de L...	Statut	Centre service f...

☰

Aperçu des demandes de service (finances)

Actif
[English](#)

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

ACTIF
TERMINÉ

Mes demandes de service actives

1 élément • Trié(s) par Numéro de commande • Filtré par Toutes les commandes - Statut, Type d'enregistrement de commande • Mis à jour il y a une minute

Numéro d...	Nom du compte	Date de débu...	Statut	Zone	Centre service facturé
1	00000103	Garden Salad	01/06/2024	Activé	Zone du Sud-Ouest Saint John / Saint John

☰

Terminé
[English](#)

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

ACTIF
TERMINÉ

My Terminated Service Requests

0 éléments • Trié(s) par Numéro de commande • Filtré par Toutes les commandes - Statut, Type d'enregistrement de commande • Mis à jour il y a quelques secondes

Numéro de co...	Nom du compte	Date de début d...	Date de fin de L...	Statut	Centre service f...

☰

Trier les éléments d'une liste

Lorsque l'on se trouve dans l'un des onglets d'affichage des listes, il est possible de trier les éléments de ces listes. Vous pouvez sélectionner les titres de chaque colonne. Une fois le titre sélectionné et en fonction de la colonne, la liste sera réorganisée (p. ex. A-Z à Z-A, par date, du plus petit au plus grand, etc.).

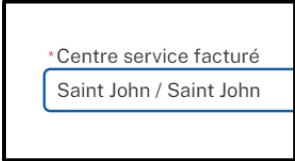



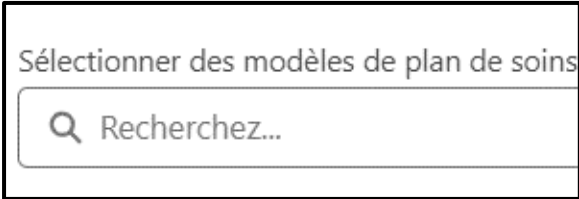



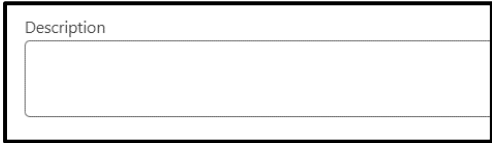
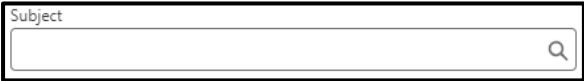
The screenshot shows the 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap' interface. At the top, there are tabs for 'EN ATTENTE', 'ACTIF', and 'TERMINÉ'. Below the tabs, the text 'Mes demandes de service act...' is visible. A table of service requests is displayed with the following columns: 'Numéro de co...', 'Nom du compte', 'Date de début d...', 'Statut', 'Zone', and 'Centre service facturé'. A red box highlights the column headers, and another red box highlights the first row of data. A text box with a red border contains the instruction: 'Sélectionnez un en-tête de colonne pour réorganiser la liste.'

	Numéro de co... ↑	Nom du compte	Date de début d...	Statut	Zone	Centre service facturé
1	00000103	Garden Salad	01/05/2024	Active	Zone du Sud-Ouest	Saint John / Saint John


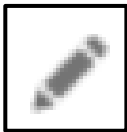



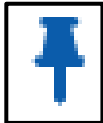
Composantes communes de SoinsCommunautairesNB :

Fonctions générales :

 <p>* Centre service facturé Saint John / Saint John</p>	<p>Champ obligatoire : Les champs obligatoires sont indiqués par un astérisque rouge ou gris (*)</p>
	<p>Information obligatoire manquante : Cette icône accompagnée d'un message s'affiche lorsqu'il manque des renseignements dans un champ obligatoire. Fournir les renseignements manquants et cliquer sur Sauvegarder.</p>
	<p>Texte d'aide (icône d'information) : Certains champs sont dotés d'une icône d'information qui permet d'afficher un texte d'aide lorsque vous la survolez avec la souris ou le curseur.</p>
	<p>Champ de sélection multiple : Certains champs vous permettent d'ajouter plus d'une valeur. Sous la colonne Disponible, sélectionnez chaque valeur et cliquez sur la flèche pour les ajouter à la colonne Choisi.</p>
	<p>Champs de recherche : Certains champs vous permettent de rechercher un compte connexe, comme un fournisseur de services ou un compte d'utilisateur du système SoinsCommunautairesNB. Ces champs de recherche sont accompagnés d'une icône représentant une loupe.</p>

	<p>Menu déroulant : Le champ du menu déroulant est représenté par un chevron. Lorsqu'il est sélectionné, un menu s'affiche à partir duquel vous pouvez sélectionner l'élément pertinent.</p>
	<p>Champ de texte : Il s'agit d'un champ de texte libre, ce qui signifie que vous pouvez saisir toute l'information pertinente sans avoir à choisir parmi une liste d'éléments fournis.</p>
	<p>Objet : Ce champ, lorsqu'il est sélectionné, permet d'afficher une liste de sujets à partir de laquelle vous pouvez faire un choix.</p>

Icônes :

	<p>Chevron d'action : Cette icône vous permet d'exécuter diverses actions, p. ex. restructurer une section sur le compte d'un client ou ouvrir un menu déroulant d'actions à exécuter.</p>
	<p>Crayon : L'icône du crayon vous permet de modifier des champs précis.</p>
	<p>Contrôles de l'affichage des listes : Lorsqu'elle est sélectionnée, cette icône vous permet d'ajouter ou de supprimer des types d'affichage de colonnes s'appliquant aux listes (p. ex. liste de notes). Cette icône n'est pas accessible à tous les utilisateurs.</p>
	<p>Sélectionner l'affichage de la liste : Cette option vous permet de changer la façon dont la liste est affichée (p. ex. liste, kanban ou affichage fractionné).</p>
	<p>Rafraîchir : Lorsque cette option est sélectionnée, la liste est actualisée afin d'afficher le contenu le plus récent.</p>
	<p>Épingler : Cette icône vous permet d'épingler l'affichage d'une liste (p. ex. Mes comptes, Récemment consultés, En retard, etc.). Lorsqu'une liste est ouverte, l'affichage épinglé sera toujours visible.</p>

Ouverture de session : Portail des partenaires

Comme le système SoinsCommunautairesNB contient des renseignements personnels, nous avons la responsabilité de protéger ces renseignements. En plus du nom d'utilisateur et du mot de passe uniques, SoinsCommunautairesNB exige une authentification à plusieurs facteurs pour veiller à ce que les personnes qui se connectent au système y soient autorisées.

IMPORTANT : Le personnel des ventes vous aura envoyé un courriel vous demandant de vérifier vos identifiants (courriel) et de créer un mot de passe. Assurez-vous de répondre à cette demande avant de passer aux étapes suivantes.

1. Accédez à <https://ccnb-scnb.gnb.ca/partnerportal/s/login/?language=fr&LanguageCode=fr>
2. Copiez le lien ci-dessus dans la barre de recherche de votre navigateur. Cliquez sur l'icône d'Étoile pour enregistrer le lien dans vos favoris ou en signet, afin d'y accéder rapidement et facilement.
3. Ouvrez une session en saisissant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



The screenshot shows the login page for the 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap'. At the top left, there is a small logo for 'UNISWICK CANADA'. The main heading is 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap'. Below the heading, there is a prompt: 'Ouvrir une session dans votre compte pour commencer.' There are two input fields: 'Nom d'utilisateur' with a person icon and 'Mot de passe' with a lock icon. Below these fields is a blue button labeled 'Ouvrir une session'. At the bottom, there is a link: 'Vous avez oublié votre mot de passe?'.

Conclusion

Au terme de ce module, vous aurez abordé les sujets suivants :

- Un aperçu de la façon dont SoinsCommunautairesNB et le Portail des partenaires ont été créés, et des raisons qui ont justifié leur création.
- Une introduction à ses principales caractéristiques et aux utilisateurs fournisseurs de services dans SoinsCommunautairesNB.
- Les directives en matière de protection de la vie privée et de sécurité pour SoinsCommunautairesNB. Portail des partenaires .
- Comment accéder à SoinsCommunautairesNB : Portail des partenaires.
- Un aperçu des composantes communes du système, comme les icônes et les fonctions.

Ces fonctions aideront les utilisateurs du Portail des partenaires – SSPH dans leurs activités quotidiennes.

PASSEZ au prochain sujet en fonction de votre persona ou du rôle qui vous a été assigné :

- [Module A2 – Soins](#)
- [Module A3 – Finances](#)